



Projet :

Ecole - Compétences - Entreprise



SECTEUR : 7

ECONOMIE

ORIENTATION D'ETUDES :

***AGENT/AGENTE EN ACCUEIL ET
TOURISME***

COMPETENCE PARTICULIERE VISEE :

Vendre le voyage

4. Le carnet de l'élève



FORMATION EN COURS
DE CARRIERE
Avec l'aide du Fonds Social
Européen

Outils pédagogiques construits selon
l'approche par compétence

SECTEUR 7 : ECONOMIE

OPTION : Agent/agente en accueil et tourisme
CARNET DE L'ELEVE

ETABLISSEMENT SCOLAIRE :

NOM :

PRENOM :

ANNEE SCOLAIRE :

PROGRAMME DE FORMATION :

Le programme de formation représente l'ensemble des compétences à maîtriser ou à exercer pendant le 3^{ème} degré de l'enseignement de qualification, technique ou professionnel.

Il y a 3 types de compétences : les compétences particulières, les compétences générales, les compétences du processus de travail.

Les compétences particulières :

Les compétences particulières sont des compétences à maîtriser en fin de 6^{ème} année du 3^{ème} degré. Elles sont représentatives de la spécificité du métier. Autrement dit, elles répondent à la question : « quelles sont les compétences d'un employé ou d'une employée dans une agence de voyage et dans un office de tourisme ? »

Elles sont présentées dans un ordre chronologique au cours de la formation, dans un ordre croissant de difficultés.

Les compétences générales :

Les compétences générales contiennent un certain nombre de compétences à composante économique, géographique, historique et de communication. Elles représentent l'environnement de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes indispensables à la maîtrise des compétences particulières.

Les compétences du processus de travail :

Il s'agit de compétences qui témoignent de la qualité de l'attitude de l'employé ou de l'employée en accueil et tourisme face à son métier. Les étapes du processus de travail constituent une méthodologie face à une activité. Elles sont considérées comme l'aspect « rituel » de la profession qui s'applique quelle que soit l'activité.

1 LISTE DES COMPETENCES PARTICULIERES SPECIFIQUES DU METIER :

- 1) Se situer par rapport à la profession et à la démarche de formation
- 2) Utiliser les références courantes dans le domaine touristique
- 3) Utiliser les référentiels des agences de voyage
- 4) Conseiller le client
- 5) Vendre le voyage
- 6) Gérer l'après-vente
- 7) Créer le voyage à forfait
- 8) Gérer la billetterie
- 9) Etablir des programmes d'activité
- 10) S'intégrer dans la vie professionnelle

2 LISTE DES COMPETENCES GENERALES

- 21) Appliquer les notions d'organisation d'entreprise de tourisme.
- 22) Appliquer les techniques d'accueil
- 23) Appliquer des notions de communication en langues étrangères.
- 24) Appliquer des notions de secrétariat.
- 25) Appliquer des notions de bureautique
- 26) Appliquer des notions de géographie touristique.
- 27) Appliquer des notions d'histoire de l'art.

3 LES ETAPES DU PROCESSUS DE TRAVAIL

- 41) Identifier la demande
- 42) Valoriser l'image de marque de l'entreprise
- 43) Respecter les consignes
- 44) Réagir à toute anomalie et à toute situation nouvelle
- 45) Vérifier l'offre par rapport à la demande

INFORMATIONS GENERALES

1. Le carnet indique la compétence à maîtriser et l'objectif à atteindre
2. Le carnet est le reflet des stratégies d'apprentissage mises en place par l'enseignant
3. Les liens entre les différentes étapes d'apprentissage sont explicités
4. Le carnet commence toujours par le développement de la situation - problème qui donne véritablement un sens à l'apprentissage.
5. Le carnet comprend les démarches expérimentales, les résultats attendus, les conclusions, la liste du matériel nécessaire
6. Le carnet de l'élève contient tous les documents concernés par la compétence : exercices, synthèses, textes bibliographiques, **validés par l'enseignant**.
7. Le carnet comprend les étapes du processus de travail.
8. Le carnet comprend les moments d'évaluation.
9. Le carnet comprend les critères d'évaluation du niveau de la compétence.

COMPETENCE PARTICULIERE :

Vendre le voyage au client

OBJECTIF :

Vendre seul(e) un voyage à un client en tenant compte des indications fournies par le client, en recherchant rapidement dans les brochures touristiques les caractéristiques des produits et leur prix

SITUATION - PROBLEME : exemple

Un couple avec deux enfants âgés de 10 ans et de 3ans se présente à l'agence pour réserver un séjour en Egypte pendant les vacances de carnaval. Comment vas-tu procéder pour vendre le voyage?

1. Je prends note de la situation problème.

Recherche individuelle ou collective.

Le professeur me demande de surligner les mots-clés contenus dans la situation problème et réfléchir au questionnement posé par les mots clés

MOTS CLES	Questionnement

Quelles sont les étapes du processus de travail que j'ai effectuées ?

Le professeur me demande d'identifier les différentes étapes de l'apprentissage.
Après discussion collective, j'établis la chronologie des étapes.

Je note la chronologie des étapes

- 1) Accueillir le client
- 2) Réaliser un fichier client
- 3) Calculer les prix en fonction des différents éléments
- 4) Repérer les informations pratiques relatives au voyage
- 5) Décoder les conditions générales
- 6) Proposer des assurances complémentaires
- 7) Compléter le bon de commande

I.2 Etablir des liens d'application avec les compétences générales et le processus de travail et II Réaliser les étapes de l'apprentissage

Le professeur me communique les critères d'évaluation.

CRITERES D'EVALUATION
MESURE DE L'AUTONOMIE Respect du temps imparti Respect des exigences du client Exploitation pertinente des documents Exactitude d'une production (calcul de prix) Pertinence d'une argumentation Cohérence d'un raisonnement Utilisation du vocabulaire adéquat dans une communication face à face

ETAPE I : ACCUEILLIR LE CLIENT

Lien d'application avec la compétence générale n° 22 : appliquer des notions de communication

Les phases de la vente

1) En te basant sur les notions vues, remets le dialogue suivant dans l'ordre logique de la vente d'un voyage ::

Client : Cela me paraît bien. Pourriez-vous me dire combien cela va coûter ?

Client : D'accord, nous choisissons cette formule, à ce prix là.

Agent : Voilà, je peux vous proposer cette formule, elle allie le soleil, la mer, un mini club pour les enfants et la possibilité d'excursions.

Agent : Donc, vous partez le 28 février, vous recevrez donc la facture du solde début février et je vous téléphonerai dès que vos documents seront arrivés à l'agence.

Agent : Bonjour, Madame, je voudrais partir avec ma famille en Egypte pendant le congé de Carnaval. Que pouvez-vous me proposer ?

Agent : Je vais donc rédiger le bon de commande. Pourriez-vous me donner les noms et prénoms des différents membres de votre famille ?

Client : Je peux utiliser ma carte de crédit ?

Agent : Que souhaitez-vous exactement : une croisière, un séjour à la plage, un circuit culturel, un séjour combiné ?

Agent : Et bien, je pense que vous pouvez maintenant signer le bon de commande. L'acompte est de ...

Client : Non-merci, nous avons déjà l'assurance Europe Assistance.

Agent : Bonjour, Madame, je vous en prie asseyez-vous. En quoi puis-je vous aider ?

Agent : L'assurance annulation est comprise dans le prix de votre voyage, mais souhaitez-vous une assurance supplémentaire : bagages, assistance ?

Agent : Bien sûr, je fais le calcul immédiatement : 2 adultes, 2 enfants ... Cela fera : ...

Agent : Maintenant que vous avez choisi votre voyage, je vous rappelle que les formalités nécessaires pour l'Egypte sont un passeport, valable six mois après le départ et un visa en règle.

Client : Nous avons deux enfants de 3 et 10 ans, je pense que nous allons nous orienter vers un séjour plage avec 1 ou 2 excursions.

Agent : Bien sûr, pas de problème, vous pouvez utiliser le mode de paiement de votre choix.

Je remets le dialogue dans l'ordre, je le fais valider par le professeur.

2) Repère dans le dialogue corrigé les phases de la vente en te basant sur le schéma suivant

Numéro de phrases	L'employé/e dans une agence de voyage Objectif :		Le client Objectif :	Numéro de phrases
	Il montre qu'il est disponible Il réserve un accueil chaleureux	ACCUEILLIR LE CLIENT	Il émet par son comportement des signaux verbaux ou non verbaux	
	Il interroge et écoute le client. But : déterminer le produit touristique que souhaite le client	RECHERCHER LES BESOINS	Il répond aux questions du vendeur et exprime son besoin	
	Il propose un ou des produits qui correspond(ent) aux besoins du client et argumente (donne des informations)	PRESENTER LE VOYAGE ET ARGUMENTER	Il observe et écoute le vendeur	
	Il répond aux interrogations du client afin de le rassurer	REPONDRE AUX OBJECTIONS	Le client s'interroge, exprime des craintes	Le client s'interroge, exprime des craintes
	Il prend congé	CONCLURE LA VENTE DU VOYAGE	Il montre par son comportement verbal ou non verbal qu'il est prêt à acheter le produit.	Il montre par son comportement verbal ou non verbal qu'il est prêt à acheter le produit.

3) En utilisant le produit de votre choix dans la brochure du client de la situation problème, par groupe de deux inventez un dialogue entre un client et l'agent de voyages en respectant les étapes de la vente

Je fais corriger le dialogue par le professeur.

4) Réalisation du jeu de rôles par groupes de 4 élèves : 2 acteurs et 2 observateurs

Les observations sont annotées dans le tableau suivant.

GRILLE D'OBSERVATION			
<u>LE VERBAL</u>			
	<u>OUI</u>	<u>NON</u>	<u>Justification</u>
<u>La prise de contact</u>			
Le client a-t-il été salué			
<u>La découverte</u>			
Les questions posées permettent-elles de vérifier les désirs du client			
Les questions sont -elles adaptées?			
La reformulation est utilisée ?			
<u>L'argumentation</u>			
L'agent a-t-il proposé les produits répondant à la demande			
Les objections ont-elles été repérées et traitées ?			
Les avantages des différentes formules ont -ils été reformulés ?			
<u>L'image de marque de l'entreprise a-t-elle été valorisée</u>			
<u>La prise de congé</u>			
Le client a-t-il été remercié ?			
Le client a-t-il été salué ?			
<u>Le Non verbal</u>			
Sourire			
Regard franc et direct			
Attitude effrayée et renfermée			
Gestuelle en situation			
Accueil correct ou incorrect			
Comportement emphatique			

Correction après discussion collective

Quelles sont les étapes du processus de travail que j'ai effectuées ?

Moment d'évaluation

Nom

Prénom

1. Critique le dialogue suivant

Employé : Bonjour Madame, bonjour Monsieur, je suis très occupé (l'agent reste attaché au téléphone)

Client : (le client s'énervé) Excusez-moi, il est 13h 30 et je dois encore travailler

Employé : j'ai presque terminé.

Client : Je souhaiterais réserver un voyage pour ma famille au soleil

Employé Quand souhaitez-vous partir ? (en tapotant avec ses doigts sur son ordinateur)

Client : Pendant les vacances scolaires

Employé : Je vous propose la république dominicaine(il va chercher les catalogues en soupirant et fait des propositions)

Je vous propose un séjour à l'hôtel Ibérostar de Punta Cana

Client : Quels sont les avantages de cet hôtel ?

Employé : c'est une chaîne très connue.

Client : pourriez-vous me dire combien cela va me coûter ?

Employé : si vous me dites le nombre de personnes qui vont vous accompagner, je fais le calcul.

Client : cela me paraît assez cher, pourriez-vous me présenter un autre produit ?

Employé : Je n'ai pas beaucoup de temps, voici quelques brochures, regardez les chez vous à l'aise.

Questions

- 1) Est-ce que l'employé(e) a suscité l'intérêt du client ?
- 2) Repérer les signes non verbaux ?
- 3) Repérer les erreurs de l'employé ?
- 4) Refais le dialogue de manière structurée en te servant des brochures touristiques et en utilisant les phases essentielles de la vente ?

2) Sur base d'une brochure touristique réalise un dialogue de vente pour un client célibataire qui veut partir demain au soleil

Lien avec la compétence générale n°23 : appliquer des notions de communication en langues étrangères.

L'accueil du client

Elabore un dialogue en langues étrangères et réalise un jeu de rôles.

ETAPE 2 : ETABLIR LE FICHIER CLIENT

Liens d'application avec la compétence générale " Appliquer des notions de secrétariat"

Le classement des fichiers clients

Vérification des pré-requis.

NOM

Prénom

Quels sont les éléments nécessaires pour établir le fichier Client ?

Comment vas-tu classer les fichiers Clients ?

Quel type de classement peux-tu utiliser ?

Quelles sont les étapes du processus de travail que j'ai effectuées ?

ETAPE 3 : Calculer les prix en fonction des différents éléments

Je consulte la brochure du client ou je recherche sur Internet les différentes destinations proposées

J'établis la liste des différentes destinations proposées

<u>Destinations proposées</u>	<u>Descriptif</u>

Lien avec la compétence générale : appliquer des notions de géographie

La localisation des destinations touristiques

Le professeur met à ma disposition des documents bibliographiques, je note les références.

Carte d'Egypte
Atlas géographique
Carte Muette

J'analyse la carte et je localise sur la carte muette les différentes destinations

Je fais ensuite valider les réponses par le professeur.

Lien avec la compétence générale N°27 : appliquer des notions d'histoire de l'art

Les principaux sites touristiques de l'Egypte

Vérification des pré-requis

1) Quels sont les principaux sites historiques de l'Egypte ?

2) Cite 3 attractions touristiques du Caire et de Louxor.

3) Comment occuper de façon culturelle trois jours au Caire ?

Lien avec la compétence générale n°25 : Appliquer des notions de bureautique

Travail de recherche sur Internet

Sur base du site suivant, recherche les curiosités du Caire

[http://www.fr.travelT yahoo.com/trguide/Africa/egypte/cairo/attractions_sightseeing/index.html](http://www.fr.travel.yahoo.com/trguide/Africa/egypte/cairo/attractions_sightseeing/index.html)

--

Je note les réponses dans mon carnet et je les fais valider par le professeur.

Lien avec la compétence générale n° 21 « appliquer des notions d'organisation d'entreprise touristique »

Les caractéristiques des hôtels

Sur base de la brochure du client, je complète le tableau suivant

Nom du TO

EGYPTE: LOUXOR					
Nom de l'hôtel	Nombre d'étoiles	Type de chambre	Infrastructure	Animations	Situation
EGYPTE: LE CAIRE					
Nom de l'hôtel	Nombre d'étoiles	Type de chambre	Infrastructure	Animations	Situation
EGYPTE: HURGHADA					
Nom de l'hôtel	Nombre d'étoiles	Type de chambre	Infrastructure	Animations	Situation

Calculer les différents types de prix

a) Observe le tableau suivant et réponds aux questions

TABLEAU COMPARATIF: 8 jours - 7 nuits

DATES	LOUXOR		LE CAIRE		HURGHADA						
	Mercure Inn Coralia	Hilton	Ramses Hilton	Pyramisa	Pasha	Beirut	Club Azur	Royal Azur	Meridien Makadi Bay	Sofitel	Sea Stars Beau Rivage
07.04.	768 €	839 €		878 €		675 €		927 €			
14.04	776 €	839 €		878 €		675 €		997 €			
29.06-	564 €	583 €		788 €		534 €		799 €			
06.07	599 €	583 €		838 €		533 €		818 €			
13.07	577 €	583 €		859 €		548 €		818 €			
31.08	563 €	644 €		765 €		549 €		799 €			

- 1) Quel est le prix le plus bas? Pourquoi?
- 2) Quel est le prix le plus élevé? Pourquoi?
- 3) Les prix varient-ils selon la période? Pourquoi?
- 4) Peux-tu différencier les prix basse- saison et haute saison?

Quelles sont les étapes du processus de travail que j'ai effectuées ?

b) LE PROFESSEUR ME REMET UN TABLEAU DES DIFFERENTS PRIX

Type de prix :	Avantages	Inconvénients	Définition
Prix plein	Service complet de « qualité », haute saison, donc vacances scolaires	Prix parfois exorbitants par rapport à la basse saison. Pleine période touristique, donc beaucoup de monde.	Prix pratiqué en haute saison sans réduction ni ristourne.
Prix réduit	Prix sensiblement moindre par rapport à la haute saison, moins de monde.	Service minimal car basse saison.	Prix pratiqué durant la basse saison sans remise ni ristourne.
Prix d'appel	Prix le moins cher pour un même produit.	Service minimal, plus mauvaise période pour effectuer le voyage, risque de mauvais temps, très limité dans le temps (souvent une seule période).	Prix le plus bas pour un produit, noté dans les brochures « à partir de » peu de places disponibles
Prix soldé	Prix diminué mais service identique.	Idem haute saison et pour les last minute, limite dans le temps et pour le nombre de personnes, pas toujours de choix possible.	Prix plein moins une ristourne pour diverses raisons (2adultes et 1 enfant dans la même chambre, résa rapide, ...) ou last minute, offre souvent limitée
Prix psychologique	Avantage pour le vendeur, qui annule la limite psychologique. Pas d'avantage réel pour le client.	Le client se laisse manipuler par le vendeur. Pas d'inconvénient pour le vendeur.	Prix affiché avec une unité de moins que la dizaine supérieure : 999 euros au lieu de 1000 euros. Pratiqué dans le but de dépasser la limite psychologique que le passage à la dizaine supérieure représente pour le client, il a l'impression que c'est moins cher. La limite psychologique représente un frein supplémentaire à l'achat. Technique de vente.

Le professeur me demande de calculer le prix du voyage pour le client concerné sur base des énoncés suivants

Enoncé 1

Date de départ : le 1^{er} mars 2003, 8 j/7 n - hôtel Sindbad Aquapark & Spa à Hurghada.

Prix/personne : 744 € all inclusive

Réduction enfant 3 ans : - 55 %

Réduction enfant 10 ans : - 55 %

Supplément W-E : 5 €/trajet /personne

Enoncé 2

Date de départ : le 1^{er} mars 2003 : 8 j/7 n - dont

4 nuits à Louxor et 3 nuits à Hurghada

Louxor : hôtel Pyramisa Isis Louxor : 805 € - 3 nuits (séjour gratuit pour les enfants jusqu'à 14 ans inclus)

Hurghada : club Ali Baba : 3 nuits à 144,46 € (2 adultes et 2 enfants de 2 à 15 ans)

pas de supplément W-E

Formule 1	Prix
Formule 2	Prix

Quelle formule vas-tu conseiller au client et pourquoi ? Justifie ?

Le professeur me demande de calculer le prix pour un séjour à Louxor et pour un séjour à Hurghada en me basant sur la brochure du client et en effectuant une recherche sur Internet

Il me rappelle les éléments à prendre en compte pour le calcul du prix.

Je les note dans mon carnet.

J'effectue les calculs et je fais valider les réponses par le professeur.

Je compare les résultats obtenus et je tire des conclusions.

Quelles sont les étapes du processus de travail que j'ai effectuées ?

Valorisation du processus de travail : Identifier la demande

Valorisation du processus de travail : Respecter les consignes

Valorisation du processus de travail : Vérifier les résultats

ETAPE 4 : Repérer les informations pratiques pour un voyage en Egypte

A l'aide des brochures ou sur base de recherches via Internet, remplis le tableau ci-dessous : Sites (www.routard.com)										
<u>Destination</u>	<u>Coordonnées office du tourisme</u>	<u>Coordonnées Ambassade / Consulat En Belgique</u>	<u>Coordonnées Ambassade belge sur place</u>	<u>Monnaie locale et change</u>	<u>Cartes de crédit acceptées</u>	<u>Passeport (biffer la mention inutile)</u>		<u>Visa (biffer la mention inutile)</u>		<u>Vaccins (biffer la mention inutile)</u>
1. Egypte						<u>OUI</u>	NON	OUI	N O N	Obligatoire : <u>Recommandés :</u>
								A l'arrivée Obtenu avant le départ		

Moment d'évaluation**NOM****PRENOM**

A l'aide des brochures ou sur base de recherches via Internet, remplis le tableau ci-dessous pour un voyage en Tanzanie. :

Destination	Coordonnées office du tourisme	Coordonnées Ambassade / Consulat En Belgique	Coordonnées Ambassade belge sur place	Monnaie locale et change	Cartes de crédit acceptées	Passeport (biffer la mention inutile)		Visa (biffer la mention inutile)		Vaccins (biffer la mention inutile)	
						OUI Validité :	NO N	OUI	N O N	Obligatoire :	Recommandés :
								A l'arrivée	Obtenu avant		

5. Etape 5 : Décoder les conditions générales de voyage

Le professeur me remet les textes légaux

1) Travail de groupe

Chaque groupe analyse un ou plusieurs articles.

1) Recherche les mots inconnus au dictionnaire et note les

Mots inconnus	Signification

2) Résume les articles

3) Chaque groupe présente oralement les résultats de sa recherche.

2) Identification des droits et des devoirs

Complète le tableau suivant

Droits des clients	Devoirs des clients

Quelles sont les étapes du processus de travail que j'ai effectuées ?

Etape 6 : Proposer des assurances complémentaires

1) Le professeur me demande de lire attentivement les différentes polices proposées par les compagnies Artas, Elvia et L'Européenne et de compléter le tableau suivant :

Compagnies d'assurance	Prime maximum	RISQUES COUVERTS ET MONTANT MAX.. OCTROYE				
		Annulation, rupture de vacances	Rapatriement, accident de voyage	Décès, invalidité permanente	Assurance bagages	Assistance véhicule
Artas						
Elvia						
L'Européenne						

Exercices

1) Vous partez en vacances en Egypte, vos bagages sont « égarés » entre l'aéroport et l'hôtel.

Quelle compagnie avez-vous choisie ?

Quel dédommagement recevrez-vous ?

2) L'enfant de 10 ans a une infection grave, qu'allez-vous faire ?

3) Un des membres de la famille tombe gravement malade trois jours avant le départ. Quel type d'assurance vont-ils faire jouer ? Seront-ils dédommagés si oui quel montant

Je réalise l'exercice et je fais valider mes réponses par le professeur.

Quelles sont les étapes du processus de travail que j'ai effectuées ?

- ETAPE 7 : Compléter le bon de commande

Le professeur me remet un modèle de bon de commande.

Je recherche les mentions obligatoires qui doivent figurer sur le bon de commande. Je les note.

Mentions obligatoires

Je fais valider les réponses par le professeur.

Le professeur me demande ensuite de remplir le bon de commande pour le client concerné.

Bon de commande

IDENTIFICATION DE L'INTERMEDIAIRE OU DE L'ORGANISATEUR DE VOYAGE

NOM
ADRESSE
TELEPHONE
REGISTRE DE COMMERCE
AUTORISATION

LE SOUSSIGNE, SOUSCRIPTEUR

NOM	PRENOM
ADRESSE	

COMMANDE POUR LES PERSONNES SUIVANTES

TITRE (M., Mme, enfant)	NOM ET PRENOM	Nationalité	Date de naissance	Adresse

ORGANISATEUR DE VOYAGE

REF
DESTINATION
DATE ET LIEU DE DEPART
DATE ET LIEU DE RETOUR
TRANSPORT (tous éléments disponibles)

PRINCIPALES DONNEES CONCERNANT LE VOYAGE, LE LOGEMENT, LES VISITES

LIEU	HOTEL/LOGEMENT DE VACANCES et catégorie	DU	AU	NOMBRE DE NUITS	REMARQUES

Prix de base

Suppléments

Réductions

Assurances

Acompte reçu le

TOTAL

ACOMPTE

SOLDE A PAYER (30 JOURS AVANT LE DEPART)

Je soussigné reconnais avoir pris connaissance des conditions

Générales de vente et y souscrire

SIGNATURE CLIENT

SIGNATURE AGENT

MOMENT D'EVALUATION

NOM

PRENOM

CREATION D'UN CITY TRIP A LONDRES SUR BASE D'UNE BROCHURE

LA DEMANDE DU CLIENT

Un couple désire visiter Londres en 3 jours et deux nuitées dont un week-end.

Ils désirent s'y rendre en Eurostar ou en avion et disposer d'une carte de transport sur place. (6 zones)

Leur budget leur permet de réserver une chambre double en hôtel 2*.

Ils comptent sur vous pour préparer le planning de leurs activités et visites dont une soirée spectacle.

1. Analyse de possibilités de transports

mode de transport	durée du voyage	horaire et routing	prix par personne
EUROSTAR			
SN Brussels Airlines			
Virgin express			

2. Transferts éventuels / prix (Relève les différentes possibilités en tenant compte de la carte de transport)

3. Etablis un tableau comparatif de 5 hôtels de catégorie 2*

Nom de l'hôtel	situation	caractéristiques	prix / nuit / personne

4. Prépare le programme pour trois jours en séparant le matin, l'après-midi et le soir et indique les prix

JOUR I	prix	JOUR II	prix	JOUR III	prix
matin					
après-midi					
soir					

5. Comment accéder par transports en commun aux hôtels, aux visites et aux activités sélectionnées (Utilise un plan de ville)

hôtel 1	
Hôtel 2	
Visites jour I	
Visites jour II	
Visites jour III	
Soirée spectacle	

6. Sélectionne la solution la moins chère et effectue le calcul de prix

7. Présente le prix au client sous forme de devis

Détails du prix du city trip à Londres	Caractéristiques	Prix pp
Transport BRU / LON / BRU		
Transferts		
Carte de transport		
Hôtel		
Visites et activités		
Total par personne		
Total à payer		

8. Etablis le bon de commande en utilisant le modèle proposé

9. Enumère les informations pratiques qu'il faut renseigner au client

10. Explique oralement toutes les données du voyage au client

Quelles sont les étapes du processus de travail que j'ai effectuées ?

II.2 La réponse à la situation problème

ETAPES de l'apprentissage	PROCESSUS DE TRAVAIL

II.3 Evaluer la compétence

Le professeur m'évalue ensuite sur la compétence.

III) AUGMENTER LE CHAMP D'APPLICATION DE LA COMPETENCE

III) 1. Liens avec la compétence générale n°22 « Appliquer les techniques d'accueil »

A) Choisir une approche de vente adaptée : approche client, approche produit, approche service.

Quelle approche de vente vas-tu adopter dans une agence de voyages ?

Réalise un dialogue en choisissant une des trois approches

B) Expliquer les spécificités des solutions retenues

Tu présentes la croisière sur le Nil devant la classe en expliquant les points forts et en variant les techniques de communication. Les autres élèves complètent le tableau suivant.

Points forts

III) 2 Liens avec la compétence générale n° 3 : Appliquer des notions de communication en langues étrangères

Tu vas présenter le voyage en Egypte à un client néerlandophone

Tu prépares le dialogue et tu recherches les mots inconnus au dictionnaire.

Mots inconnus	Signification

III) 3 Liens avec la compétence générale n°4 : Appliquer des notions de secrétariat

Le professeur te demande de photocopier le bon de commande et d'envoyer le bon de commande par fax au client.

Tu lis le mode d'emploi de la photocopie et du fax.

Tu réalises ensuite le travail demandé en respectant les consignes.